

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 квартале 2017 года

Во 2 квартале 2017 года в Управление поступило 393 обращения от граждан, что на 30% больше, чем за тот же период 2016 года.

При этом более **70%** от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

279 обращений получено непосредственно от граждан, 114 - перенаправлено, из них:

- 12 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 7 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 54 - из органов Прокуратуры;
- 29 - из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 2 - из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 3 - из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 1 - из Исполнительного комитета г.Казани (Управление Информационных технологий и связи);
- 4 - из органов МВД по Республике Татарстан;
- 1 -из Министерства Юстиции Республики Татарстан;
- 1 - из ФГУП «Почта России» (отзыв обращения).

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2017 г.
поддержан	21
не поддержано	53
разъяснено	221
переадресовано по принадлежности	42
направлено в ТО Роскомнадзора	3
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	5
принято к сведению	5
закончены рассмотрением	351
находится на рассмотрении на 01.07.2017	42

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 1 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- 56% обращений относятся к сфере связи и информационных технологий, из них 27% – по вопросам предоставления услуг почтовой связи; 22% - об ограничении доступа к сайтам, о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации; 12% – по вопросам расчета за услуги связи, 10% – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи (телефонная связь, интернет); 5% - о подключении дополнительных платных услуг без согласия абонента и о незаконном списании денежных средств; 1,8%– о проблемах,

возникающих при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи при смене оператора связи; кроме того, граждане обращались по вопросам изменения операторами связи в одностороннем порядке без уведомления абонента условий тарифного плана, качества телевизионного вещания, законности эксплуатации оборудования связи и др.

- 37% – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участвовавшими случаями использования персональных данных третьими лицами.

- 6% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

- 1% – обращения по вопросам административного характера и не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителей руководителя Управления.

Для рассмотрения по подведомственности обращения переадресовывались:

- в Министерство внутренних дел по Республике Татарстан – о мошеннических сайтах в сети Интернет и по вопросам защиты персональных данных;

- в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан – по вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет и по тематике соблюдения прав потребителей при предоставлении услуг связи;

- в Управление Федеральной службы судебных приставов и в Управление Федеральной антимонопольной службы по РТ – по вопросам защиты прав субъектов персональных данных;

- в УФПС «Татарстан почтасы» филиал ФГУП «Почта России» - по вопросам организации работы почтовых отделений в г.Казани.

В Центральный аппарат Роскомнадзора направлено одно обращение гражданина по вопросу разблокировки сайта в сети Интернет, 2 обращения - для рассмотрения по подведомственности в территориальные органы Роскомнадзора по месту регистрации заявителей.

2 обращения, содержащие информацию о нарушении положений Федерального закона № 398-ФЗ, направлены для рассмотрения в Прокуратуру, Следственное Управление Следственного комитета, Управление ФСБ и МВД по Республике Татарстан.

Материалы по результатам рассмотрения 3 обращений с признаками нарушения по статье 13.11 КоАП РФ Управлением направлены в органы прокуратуры для рассмотрения и принятия необходимых мер по подведомственности в соответствии со ст. 28.4 КоАП РФ.